Comment partir ?

Mode d'emploi

A...

Activites

Aides et subventions

Assurance / assistance
Assurance annulation
Assurance bagages
Assurance assistance/rapatriement
Assistance pendant séjour
(voir CONTACTS)

C...

Contacts
Contact à l'étranger
Contacts d'urgence
(voir URGENCE)

Cours de langue
Classes internationales
1er jour de cours
Contenu des cours
Horaires de cours
Jours fériés
Niveau de langue
Professeurs
Matériel pédagogique

D...

Dates

Destinations
Lieux de séjour
Déplacements pendant le séjour

Discipline
Sorties le soir
Fumeurs
Alcool et drogues

Diplomes

E...

Encadrement

F...

Familles d'accueil
Critères de sélection
Qui sont-elles ?
Quel est leur rôle ?
Combien de participants par famille ?
Placement avec un ami

Formalites/ documents obligatoires

G...

Garantie/qualite
Unosel
Certification NF Service
Agrément

H...

Herbergement
Familles (voir familles d'accueil)
Résidences
Appartement/Studios
Caution
Pension complète/Demi-pension
Nuits supplémentaires (cf DATES)

I...

Internet/reseaux sociaux

Inscription
Procédure
Quand envoyé le bulletin d'inscription
Montant à régler
Moyens de paiement
Confirmation d'inscription

L...

Linge
Blanchissage
Linge de lit
Serviettes de toilette

N...

Nourriture

P...

Pratique
Appareils électriques
Bagages

Preparation du sejour
Dossier de préparation

Prix
Que comprend le prix ?
Frais de dossier
Frais optionnels

S...

Suivi/evaluation
Suivi du dossier
Suivi du séjour
Evaluation du séjour
Evaluation du participant

U...

Urgence

V...

Voyage
Voyage non inclus dans le forfait
Transferts sur le lieu de séjour

A

ACTIVITES

Dans les écoles de langue, de nombreuses activités en journée ou en soirée, sont accessibles aux étudiants et doivent faire l'objet d'une inscription sur place pendant le séjour. Certaines sont gratuites, d'autres payantes, les tarifs étant communiqués par l'école.

AIDES ET SUBVENTIONS

Certaines Caisses d'Allocations Familiales ou Comités d'Entreprise accordent parfois des aides aux familles. Il convient de se renseigner auprès des organismes concernés. Dans tous les cas, la totalité des frais de séjour devra être réglée à CLC.
A noter que les chèques vacances (ANCV) sont acceptés.

ASSURANCE/ ASSISTANCE

Nous partons du principe que chaque participant est couvert par une assurance responsabilité civile personnelle. Toutefois, nous avons souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile qui interviendrait en complément ou à défaut d'assurance du participant.
Vous pouvez souscrire en option 3 assurances complémentaires :

- **Assurance annulation :** elle doit être souscrite au moment de l'inscription ou au plus tard 30 jours avant le départ.
  Coût (frais de gestion inclus) : 3 % du prix du séjour (options incluses). Seuls les frais de dossier et le coût des assurances facultatives ne peuvent être inclus.

- **Assurance bagages :** elle couvre le vol de bagages dans la limite de 762 €.
  Coût (frais de gestion inclus) : 55 €

- **Assurance assistance/rapatriement :** elle couvre les frais médicaux, l'hospitalisation et le rapatriement.
  Coût (frais de gestion inclus) :
  -Pays de l'Union européenne : 10 €
  -Autres pays : 16 €
  Si vous ne souscrivez pas cette assurance, le participant devra se munir de son attestation d'assurance personnelle (avec numéro de sociétaire et numéro d'urgence joignable 24 h/24h).

  Les conditions d'application de ces assurances sont décrites en pages 120 à 122.
  Voir également les chapitres « assurances » et « réserves » dans les conditions particulières (pages 116 et 117)

- **Assistance pendant le séjour (voir Contacts)**

C

CONTACTS

- Une carte téléphonique pré payée est proposée en option à tous les participants séjournant en Grande-Bretagne, en Irlande, aux Etats-Unis, au Canada ou en Espagne.
- Pour les séjours non accompagnés, la personne à contacter pendant le séjour en cas de problème est le directeur de l'école ou un membre du personnel.
- Pour les séjours encadrés, le participant s'adressera en priorité aux accompagnateurs.
- Contact d'urgence (voir « URGENCE »)

COURS DE LANGUE

- **Classes internationales**
  Hormis les séjours « Classes prépa », les cours ont lieu en classes internationales. Cela est spécifié dans les pages descriptives de chaque séjour.
  Nous ne pouvons toutefois garantir la proportion de français par rapport à d'autres nationalités. Les classes sont composées de 15 participants maximum.

- **1er jour de cours :**
  Il est généralement consacré à la « mise en route » : présentation du programme, de l'école, informations pratiques. Si le test de langue permettant l'affectation dans un niveau de cours, n'a pas été passé en amont via internet, il sera organisé le 1er jour.
  Les personnes concernées par le test en ligne en seront informées en temps utile.

- **Contenu des cours**
  Il varie selon le type de séjour et de formule choisis (se reporter aux pages descriptives). A l'exception des programmes spécifiques, les cours sont généralement orientés vers l'expression et la compréhension orales même si l'écrit est également abordé à travers notamment des exercices grammaticaux et l'acquisition de vocabulaire.

- **Horaire des cours**
  Les cours ont lieu du lundi au vendredi, matin et/ou après-midi. Le nombre d'heures de cours et la durée d'un cours, sont indiqués pour chaque école et programme. La durée des cours (45, 50, 55 ou 60 mn) s'entend hors pause. Le test de langue, la réunion d'information et d'orientation du premier jour de stage sont compris dans le nombre total de cours indiqué pour chaque programme.
  Les cours spécifiques prévus en groupe seront proposés à partir de deux étudiants minimum. Si moins de deux étudiants sont inscrits, nous vous proposerons des cours individuels et le nombre de cours initialement prévu sera réduit de moitié.

- **Jours fériés**
  En règle générale et sauf mention contraire précisée en brochure, les écoles de langue n'assurent pas de cours les jours fériés.
  Ils ne sont, dans ce cas, ni remplacés ni remboursés.

- **Niveau de langue**
  Afin de vous permettre de déterminer votre niveau de langue, vous trouverez ci-dessous un bref récapitulatif des différents niveaux et de leur correspondance avec le cadre européen de référencement pour les langues.
  • Débutant : vous ne connaissez que quelques mots rudimentaires de la langue.
  • Faux débutant ou A1 à A2 : Vous avez des connaissances générales de base. Vous pouvez utiliser des phrases simples isolées mais il vous est difficile de vous exprimer oralement.
  • Pré-intermédiaire ou A2 à B1 : Vous avez de bonnes bases et utilisez un vocabulaire et des structures d'usage courant. Votre niveau de compréhension est acceptable lorsqu'on vous parle clairement et lentement.
  • Intermédiaire ou B1 à B2 : Vous comprenez et parlez la langue de manière satisfaisante mais vous avez des difficultés à comprendre un journal télévisé. Vous pouvez écrire assez aisément sur des sujets simples et courants tout en faisant des erreurs fréquentes.
  • Intermédiaire avancé ou B2 à C1 : Vous utilisez la langue avec facilité et confiance en vous. Vous n'hésitez pas à converser au téléphone et êtes capables d'utiliser des expressions idiomatiques. Vous pouvez progresser en apprenant tous les rouages d'une discussion.
  • Avancé ou C1 à C2 : Vous utilisez la langue de manière appropriée dans un contexte culturel adéquat avec des structures plus complexes. Vous avez besoin de parfaire le style utilisé et de perfectionner votre accent tout en enrichissant votre vocabulaire.

  Vous ne connaissez pas votre niveau ou avez un doute ? Testez-vous en ligne sur le site : www.testdanglais.fr

- **Professeurs :**
  A l'exception de certains programmes spécifiques tels que les séjours prépas pour lesquels l'enseignement d'un professeur français est indispensable, tous les autres cours sont assurés par des professeurs dont la langue maternelle est la langue du pays visité. Ils ont tous les qualifications requises pour enseigner leur langue à des étrangers. Les professeurs justifient soit d'un diplôme leur permettant d'enseigner dans le système éducatif de leur pays, soit d'une formation d'au moins 60h de cours sanctionnés par un diplôme permettant l'enseignement de langue étudiée en tant que langue étrangère (exemple TEFL) soit ils ont une qualification universitaire dans la langue étudiée.

- **Matériel pédagogique :**
  Il est généralement inclus dans les tarifs indiqués. Lorsque ce n'est pas le cas, ceci est spécifié dans le descriptif du programme. Les écoles demandent parfois une caution qui est rendue à l'étudiant en fin de séjour.

D

DATES

Nous proposons dans cette brochure essentiellement des séjours à dates libres pour les lesquels le voyage n'est pas inclus. Vous choisissez les dates de votre séjour (toute l'année, hors fermeture de l'école, soit généralement la semaine de Noël) en tenant compte des jours d'arrivée et de départ possibles. Selon les écoles, l'arrivée et le départ se font le samedi ou le dimanche. Cela est précisé sur les pages descriptives des écoles. Arrivée dans l'après-midi et départ le matin. Vous choisissez ensuite le nombre de semaines souhaité.
Dans la mesure du possible et si nécessaire, nous pouvons vous réserver des nuits supplémentaires (de 50 € à 100 € la nuit en fonction des séjours : nous consulter).

DESTINATIONS

- **Lieux de séjour**

Les lieux de séjour mentionnés en brochure sont toujours les villes principales où se déroulent la plupart des activités. Il est possible que les familles d'accueil résident dans les environs des villes citées.

- **Déplacements pendant le séjour.**
  - pour les séjours non accompagnés :
  Dans la plupart des cas, les étudiants devront emprunter les transports en commun pour se rendre en cours. Les titres de transports ne sont pas inclus dans les forfaits et devront être achetés sur place.
  - pour les séjours accompagnés avec voyage inclus :
  Lorsque le voyage principal est effectué en autocar, celui-ci sera utilisé autant que possible pour les déplacements quotidiens. Cependant les jeunes devront se rendre à pied jusqu'à un point de rencontre.
  Lorsque le voyage principal est organisé en avion ou train, les trajets quotidiens seront effectués en transports en commun. Les titres de transport sont généralement inclus dans le prix et remis sur place.

DISCIPLINE

Les participants sont invités à avoir un comportement courtois et à faire preuve de savoir vivre tout au long de leur séjour. Ils doivent accepter de se conformer aux règles de la vie en groupe et aux lois du pays visité. Dans le cas contraire et si le directeur de l'école, le responsable local ou le maître de stage, estimaient qu'ils ne peuvent plus assumer la responsabilité d'un étudiant, celui-ci serait renvoyé à ses frais (ou aux frais de ses parents s'il est mineur) (voir conditions particulières, chapitre 10 Discipline)

- **Sorties le soir**
  Nous ne prévoyons pas de restrictions de sortie le soir, sinon celles de la bienséance. Chaque pays ayant son mode de vie particulier, nous recommandons à nos participants de se mettre en accord avec leurs hôtes ou de respecter le règlement intérieur des résidences. Nous attendons des étudiants qu'ils fassent preuve de maturité et de responsabilité. Notez que certains programmes sont très intensifs et demandent donc beaucoup de repos.

- **Fumeurs**
  Vous devrez préciser sur le bulletin d'inscription si vous êtes fumeur ou non fumeur. Notez bien que cette information peut conditionner le placement (notamment aux USA où le placement peut s'avérer très difficile), mais ne sous-entend par pour autant qu'un participant non fumeur sera placé dans une famille non fumeur.
  Quelque soit le pays de destination, les participants fumeurs devront se conformer à la législation en vigueur dans le pays, au règlement intérieur du centre d'accueil ou aux exigences de leur famille hôtesse.

- **Alcool et drogues**
  La consommation d'alcool est interdite aux mineurs.
  A noter que selon les pays, elle peut être interdite en dessous de 21 ans. L'usage de stupéfiants est formellement interdit sur l'ensemble de nos séjours.

DIPLOMES

Certains séjours ou formations sont spécifiquement axés sur la préparation d'un diplôme de langue, tel que le TOEIC, TOEFL. Ceci est indiqué dans le descriptif du programme.
Pour les autres séjours un certificat vous sera remis par l'école.

E

ENCADREMENT

Nous proposons dans les pages suivantes, essentiellement, des séjours non encadrés. Ces séjours s'adressent uniquement aux jeunes âgés de 16 ans ou plus au moment du départ.
Le voyage n'est généralement pas inclus et reste à la charge du participant.
Pendant leurs séjours les participants bénéficient cependant de l'assistance de nos correspondants locaux (personnel de l'école de langue en règle générale).
Quelques séjours décrits dans cette brochure sont encadrés et sont identifiés par le logo
Ils sont encadrés depuis le point de départ du voyage en France et pendant toute la durée du séjour.

F

FAMILLES D'ACCUEIL

- **Leur sélection :** Elle est réalisée par nos correspondants locaux sur la base de visites régulières et de critères de sélection rigoureux portant sur la moralité, la qualité de l'accueil, la disponibilité, le confort et la nourriture. La majorité des familles accueillant de façon régulière, et celles-ci faisant l'objet d'une notation par les participants en fin de séjour, cela nous permet d'avoir un suivi régulier et précis de chacune d'entre elles.
  Un accès au téléphone est garanti dans chaque famille.

- **Qui sont-elles ? :** Les familles d'accueil sont naturellement représentatives de la société du pays. Elles peuvent être de milieux ethniques ou religieux très divers. Il peut s'agir de familles avec ou sans enfants, monoparentales, couples de même sexe, personnes seules, retraitées. Les participants doivent être prêts à accepter d'être placés dans une famille d'un milieu différent du leur. Dans certaines familles, notamment dans les pays anglo-saxons, le fait religieux peut avoir une place très importante avec la participation à un office hebdomadaire ou une prière collective avant les repas.

- **Quel est leur rôle ?** Elles sont tenues d'assurer l'hébergement des participants et s'efforceront de faciliter leur intégration. Cependant elles n'ont pas l'obligation d'organiser des sorties ou activités le soir ou le week-end. Par ailleurs il n'est pas rare, compte-tenu de leurs habitudes, que certaines familles prennent leur repas à un horaire différent de celui des participants et passent du temps à leurs occupations propres. Dans certains pays et notamment en Grande Bretagne ou à Malte, la régularité de l'accueil le rend moins spontané. Le participant ne doit pas être trop exigeant vis-à-vis de sa famille.
  Les familles se sentent moralement responsables des jeunes qui leur sont confiés. C'est pourquoi elles peuvent être amenées à refuser ou limiter une autorisation de sortie à un jeune mineur si elles le jugent nécessaire.

- **Combien de participants par famille ? :**
  Elles peuvent accueillir jusqu'à 4 participants de diverses nationalités (à l'exception de Malte où la législation leur permet d'accueillir jusqu'à 6 participants).
  Toutefois, sauf indication contraire, elles n'accueillent pas plus d'un participant francophone.
  Le placement s'effectue parfois en chambre individuelle ou le plus souvent en chambre multiple partagée (limité à 3 participants par chambre). Les chambres ne seront partagées qu'avec des participants de même sexe et d'écart d'âge n'excédant pas plus de 4 ans pour les mineurs (sauf cas particuliers : voir paragraphe 11 Mineurs des conditions particulières)
  Nota Bene :
  - certains programmes offrent exclusivement la possibilité du placement double.
  - Dans le cas de placement double, nous nous réservons la possibilité de placer exceptionnellement 1 ou 3 participants dans une même famille dans le cas ou le nombre total serait un nombre impair.

- **Placement avec un ami**
  Si le participant souhaite être hébergé avec un ami inscrit sur le même séjour, ils devront tous deux préciser ce choix sur leur bulletin d'inscription, sans que ceci puisse être considéré comme un élément contractuel.

F

FORMALITES/DOCUMENTS OBLIGATOIRES

Les informations données ci-dessous s'adressent aux participants de nationalité française. Les ressortissants étrangers sont invités à se renseigner auprès de leur consulat afin de connaitre les formalités qui leur sont propres.

- **Séjours en Europe :** carte d'identité ou passeport en cours de validité, et au nom du participant.
  Pour les séjours de plus de 3 mois, se référer aux consignes données sur le site internet de l'ambassade du pays.
  La carte européenne d'assurance maladie est également nécessaire car elle facilite la prise en charge des soins pendant le séjour dans l'un des pays membres de l'UE. A défaut de présentation, les frais médicaux devront être réglés intégralement sur place. On peut se procurer cette carte auprès des CPAM.

- **Etats-Unis :** Le passeport biométrique est obligatoire pour être dispensé de visa.
  Cependant un visa sera nécessaire dans les cas suivants :
  * pour les séjours de plus de18 h de cours par semaine et quelle que soit la durée du séjour.
  * Pour les séjours de plus de 90 jours.
  La demande de visa doit être faite 2 à 3 mois avant le départ.
  - Autorisation de voyage ESTA : Dans le cadre du programme d'exemption de visa, les participants sont tenus d'obtenir une autorisation de voyage ESTA avant d'être embarqués à bord d'une compagnie aérienne. Les instructions seront communiquées en temps voulu. A la date d'impression de cette brochure, la procédure est facturée 14 dollars (soit environ 11 €).

- **Canada :** passeport au nom du participant et visa étudiant, si la durée du séjour est supérieure à 180 jours.

- **Australie :** passeport au nom du participant et visa. Pour les séjours inférieurs à 3 mois de date à date, le visa électronique est obligatoire sur demande via le site www.immi.gov.au/e_visa/evisitor.htm.
  Si la durée est supérieure à 3 mois, vous devrez obtenir un visa étudiant ou un Working Holiday Visa.

  - Nota Bene: votre passeport doit avoir une date de validité au moins égale à 6 mois après la date retour du séjour. Tout voyageur transitant par les Etats Unis devra s'acquitter des formalités requises pour l'entrée dans ce pays.

Les modalités décrites ci-dessus peuvent évoluer. Nous vous conseillons de vous renseigner auprès des instances concernées.
Nous ne saurions être tenus pour responsables dans le cas où le participant n'aurait pas les documents requis (ou s'ils n'étaient pas conformes, ou simplement en mauvais état), à l'entrée ou à la sortie du pays de séjour. S'il n'est pas autorisé à prendre le départ, il ne pourra réclamer aucun remboursement.
Le délai d'obtention de ces documents est parfois très long (5 à 6 semaines).

G

GARANTIES/QUALITE

- **UNOSEL :** CLC est membre agrée UNOSEL (Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et de formation en langues) et à ce titre s'engage à respecter ses actes d'engagement.
  (voir page 123)

- **Certification NF Service :** CLC est certifié NF Service par AFNOR Certification.

  NF Service garantit la performance, la fiabilité, la rigueur et le sérieux du service offert.
  Cette marque prouve la conformité à la norme et au règlement de certification NF EN 14804 et aux règles de certification NF295 et garantit que pour tout type de séjours linguistiques, l'information contenue dans le catalogue ou la brochure, l'hébergement, le volet pédagogique, l'encadrement des activités scolaires et complémentaires, le professeur, la gestion de la satisfaction sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification, 11 avenue Francis de Préssensé, 93571 Saint Denis la Plaine Cedex.
  Certains séjours, de par leur nature (séjours en France, Stage en entreprise, Travail bénévole et séjour au pair, pages 101 à 109) sont exclus du champ d'application de la norme.

- **Engagement qualité**
  Voir page 9 (Engagement du groupe et de la marque)

- **Agrément :**
  Toutes les écoles de langues sont agréées par un organisme reconnus dans leurs pays (exemple British Council).

- **Médiation du Tourisme et du Voyage**
  CLC consacre tous ses moyens à produire et proposer des séjours de la meilleure qualité. De la même manière que nous faisons certifier nos séjours par des organismes indépendants et extérieurs, nous voulons être aussi transparents dans la gestion des éventuels litiges. C'est pour cette raison qu'en cas de litige et à défaut de réponse satisfaisante de nos services, nous proposons au participant et/ou à ses parents de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage. Totalement indépendant et impartial, son rôle est de favoriser une solution à l'amiable entre toutes les parties.

H

HEBERGEMENT

- **En familles (voir paragraphe « familles d'accueil ».)**

- **En résidences**
  Ce type d'hébergement est conseillé aux jeunes qui souhaitent plus de contacts avec de jeunes étrangers. En effet les résidences que nous proposons accueillent généralement des étudiants de toutes nationalités. Selon la résidence il peut s'agir de chambres simples ou multiples avec salle de bain intégrée ou à l'étage. Dans le cas de chambre partagée, nous ne pouvons garantir que le jeune sera seul francophone.

Notez que chaque résidence a un règlement intérieur qui lui est propre et que le participant s'engage à respecter. Dans certains pays, les normes de confort sont inférieures aux normes françaises.
Veuillez réserver votre séjour le plus tôt possible car chaque année ce type d'hébergement rencontre un franc succès. Si l'hébergement souhaité est complet, nous pourrions être amenés à vous en proposer un autre.

- **En appartements/studios**
  Ce choix est à conseiller aux étudiants qui souhaitent plus d'autonomie et d'indépendance.

- **Caution**
  En résidence, appartement ou studio, une caution est généralement demandée à l'arrivée et restituée en fin de séjour après l'état des lieux. Le montant est communiqué dans le dossier de voyage.

- **Pension complète/demi pension**
  L'hébergement peut s'organiser en pension complète (repas du soir, nuit, petit déjeuner et repas de midi) ou en demi-pension (repas du soir, nuit et petit déjeuner) ou sans les repas (notamment pour les hébergements en appartements). Se reporter au descriptif de chaque programme.

- **Nuits supplémentaires : (voir DATES)**

I

INTERNET/RESEAU SOCIAUX

La plupart des écoles de langue et des résidences, possèdent l'accès à Internet Wifi.
Réseau sociaux voir chapitre 14 des conditions particulières.

INSCRIPTION

- **Procédure :**
  - sur notre site internet sécurisé. Vous remplissez le formulaire et effectuez le paiement en ligne.
  - Par téléphone avec votre numéro de carte bancaire. Vous devrez néanmoins par la suite compléter et nous retourner un bulletin d'inscription signé.
  - Par courrier en nous retournant votre bulletin d'inscription dument complété accompagné du paiement de l'acompte et des frais de dossier.
  Nous vous recommandons de compléter le bulletin d'inscription avec soin en n'omettant aucune information et notamment votre adresse email. Pensez à signaler toute allergie, régime ou problème de santé.
  Dans tous les cas nous vous demandons de conserver une copie du formulaire d'inscription.

- **Quand envoyer le bulletin d'inscription :**
  Dès que possible, de préférence au moins 8 semaines avant la date prévue. Si un visa est nécessaire ou pour les programmes : travail bénévole, séjours au pair ou stages en entreprise, prévoir un délai de 3 mois minimum.

- **Montant à régler :**
  Une somme de 255 € soit 200 € d'acompte de 55 € de frais de dossier plus la somme correspondant aux assurances (facultatives), est à régler à l'inscription.
  Le solde devra être réglé au plus tard 1 mois avant le départ faute de quoi nous nous réservons la possibilité d'annuler le séjour aux frais du participant ou de ses parents.
  Pour toute inscription à moins de 45 jours du départ, le règlement intégral du séjour sera exigé.

- **Moyens de paiement :**
  Cartes bancaires (sauf American express,) chèques bancaires ou postaux, chèques vacances, participations de votre CE.

- **Confirmation d'inscription**
  Une confirmation d'inscription vous sera adressée par courrier postal ou par email (selon votre choix) peu de temps après votre inscription, afin de valider définitivement l'inscription.
  Diverses informations et pièces constitutives du dossier y seront jointes dont certaines devront être retournées sous quinzaine.
  Un login et mot de passe vous seront également communiqués vous permettant d'accéder à tout moment à votre dossier sur un espace sécurisé.
  Nota Bene : pour les séjours n'incluant pas le voyage, nous demandons aux participants d'attendre impérativement la confirmation d'inscription avant de procéder à la réservation de leur vol ou autre moyen de transport. Ils devront nous adresser le détail de leur voyage (N° de vol, horaires d'arrivée et de départ) au moins 1 mois avant leur départ.
  Préalablement à toute inscription nous vous recommandons de prendre connaissance des conditions générales et particulières.

L

LINGE

- **Blanchissage :**
  La plupart des familles hôtesses assurent le lavage du linge une fois par semaine (pour les séjours de plus d'une semaine).
  Le plus souvent les résidences disposent d'une laverie ou d'un service de blanchisserie.

- **Linge de lit :**
  Il est toujours fourni quelque soit le type d'hébergement, sauf mention contraire.

- **Serviettes de toilette :**
  Les familles hôtesses les fournissent généralement. En revanche elles ne sont pas fournies dans le cas d'un hébergement collectif, se référer au descriptif des programmes.

N

NOURRITURE

Dans les pays anglo-saxons le repas de midi se réduit au minimum, souvent sous forme de sandwiches. Pour éviter d'avoir à le compléter en puisant dans son argent de poche, il convient de modifier ses habitudes en prenant un solide petit déjeuner.

- **Horaires des repas :** ils varient en fonction des pays. Les participants s'engagent à respecter les horaires qui leur seront donnés.
- **Allergies alimentaires :** voir paragraphe 11 Réserves, des conditions particulières.

P

PRATIQUE

- **Appareils électriques**
  Un adaptateur électrique est nécessaire dans de nombreux pays.

- **Bagages**
  Les participants sont responsables de leurs effets personnels.
  Nous déconseillons fortement d'emporter des objets de valeur. Nous ne pourrions être tenus pour responsables en cas de vol ou de disparition d'affaires personnelles.
  Voyages en avion : pensez à respecter le nombre de bagages et le poids autorisé par la compagnie. Par ailleurs certains bagages (matériel de golf ou de pêche notamment) donnent lieu au paiement d'une taxe supplémentaire.

PREPARATION DU SEJOUR

La participation à un séjour Etudiants/Adultes implique que l'étudiant fasse preuve de maturité, de responsabilité et d'autonomie.

- **Dossier de préparation**
  Il sera mis à votre disposition dans votre espace sécurisé "Mon Dossier" sur notre site internet dès que le séjour sera confirmé.
  Il comprend toutes les informations nécessaires au bon déroulement du séjour et notamment les coordonnées de notre responsable local et le carnet de séjour.
  Les informations concernant la famille d'accueil seront disponibles entre 3 et 10 jours avant le départ (sauf dans le cas d'inscription tardive ou de désistement imprévu). Dans ces cas là elles pourront être transmises exceptionnellement le jour du départ ou à l'arrivée sur place.
  Notez que ces coordonnées ne pourront vous être adressées que si nous avons reçu le paiement intégral de votre séjour et les informations concernant votre voyage.

- **Notifications de changements**
  Toute modification d'information (horaires, familles d'accueil, ...) sera transmise par mail et mise à disposition dans votre espace sécurisé « mon dossier ». Pensez à le consulter régulièrement.

PRIX

Les prix des séjours sont indiqués dans les pages descriptives des programmes.
Attention : nous présentons 2 types de séjours :
- Des séjours à dates libres, non accompagnés et sans le voyage.
- Des séjours à dates fixes avec voyage inclus et accompagné.

Cette information est clairement spécifiée sur chaque page notamment par la présence 11 pictogrammes ci-dessus.

Sauf mention contraire clairement spécifiée, nos prix comprennent :
:

- **Pour les séjours à dates libres, non accompagnés et sans le voyage :**
  - l'hébergement tel que décrit dans les programmes
  - les cours
  - le matériel pédagogique (sauf mention contraire)
  - l'assistance de notre correspondant local

- **Pour les séjours avec voyage inclus et accompagné :**
  - le voyage aller retour accompagné au départ de France, depuis les villes mentionnées, et selon le mode de transport précisé.
  - L'hébergement en pension complète (ou demi pension) selon le séjour, à l'exception des repas des voyages aller/retour
  - les cours
  - l'encadrement par une équipe française et/ou locale.
  - l'assistance de notre correspondant local

- **Les frais de dossier**
  Ils s'élèvent à 55 € et ne sont pas inclus dans nos prix.

- **Frais optionnels**
  Nous vous proposerons dans certains cas de réserver, moyennant un supplément de prix, certaines options telles que : transfert, chambre individuelle, passage de l'examen par exemple. Les prix dépendes de la formule choisie, veuillez vous reporter aux pages descriptives..

S

SUIVI/EVALUATION

- **Suivi du dossier** (voir inscription)
  Vous pourrez en permanence consulter votre dossier sur l'espace sécurisé qui vous est dédié sur notre site internet dans la rubrique « mon dossier » grâce à votre login et mot de passe.

- **Suivi du séjour.**
  Pour nous assurer du bon déroulement du séjour, un questionnaire est remis aux participants (par les accompagnateurs pour les séjours encadrés) ou dans le dossier de préparation pour les autres séjours. Il convient de le compléter dans les tous premiers jours du séjour et de nous le retourner par fax, par email ou encore de le compléter en ligne dans « mon dossier ». Ce questionnaire est absolument indispensable car il nous permet d'intervenir immédiatement en cas de difficulté.

- **Evaluation du séjour**
  En fin de séjour, les participants sont invités à compléter un bilan de séjour. Ils évalueront la qualité de chaque point et notamment l'hébergement, les cours, les activités, l'organisation (le cas échéant l'encadrement et le transport). Ils donneront un indice général de satisfaction (note sur 20) et pourront faire des commentaires et suggestions. Ce bilan de séjour pourra être complété en ligne ou adressé par courrier à nos bureaux.
  Ces évaluations nous permettent d'améliorer sans cesse la qualité de nos prestations.
  Pour la saison écoulée, le taux de satisfaction général enregistré sur nos séjours (notes supérieures ou égales à 3/5) est le suivant : /20.

- **Evaluation du participant.**
  Un certificat est remis par l'école en fin de séjour. Il atteste de l'assiduité et du niveau linguistique.

U

URGENCE

Une permanence d'urgence est assurée en France par CLC, 24h/24, 365 jours par an.
Le numéro d'appel vous sera indiqué dans le dossier de séjour. Il peut être obtenu également sur notre répondeur téléphonique lorsque nos bureaux sont fermés.
Attention : nous attirons votre attention sur le fait que ce service n'est disponible qu'en dehors des heures et jours d'ouverture des bureaux et a pour objet de gérer les urgences seulement..

V

VOYAGE

- **Voyage non inclus dans le forfait**
  Dans la plupart des séjours présentés, le voyage n'est pas inclus, cela est clairement spécifié notamment par la présence du pictogramme.
  Vous pouvez vous charger vous même de la réservation sur internet sur des sites spécialisés ou directement sur les sites des compagnies.

- **Transferts sur le lieu de séjour**
  Il s'agit d'un service d'accueil en gare, port ou aéroport d'arrivée et d'acheminement jusqu'à la famille hôtesse ou la résidence (idem au retour). Ce service est généralement disponible entre 8 h et 21 h. En dehors de ces horaires un supplément pourrait être demandé. Tous les détails sont donnés dans le carnet de séjour.
  Ce service est proposé en option pour chaque séjour. Le prix s'entend par trajet. Cette prestation doit être réservée au plus tard 3 semaines avant le départ. Elle est ni modifiable ni remboursable.
  En cas de retard à votre arrivée, vous devrez contacter le numéro de téléphone indiqué sur la confirmation de transfert. Faute de quoi le transfert pourrait ne pas être effectué et ne serait pas remboursé.